



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2512056400100045301

Eu, **FRANCISCO MACIEL DE ALMEIDA**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata o consumidor que sua motocicleta foi apreendida em razão de um erro no pagamento, situação que posteriormente foi regularizada, possibilitando o resgate do veículo. Ocorre que, ao tentar realizar o pagamento do licenciamento e, em seguida, emitir o documento do referido veículo, não obteve êxito, mesmo após a quitação de todos os débitos necessários.

Informa que buscou esclarecimentos junto ao Detran, sendo informado de que a pendência estaria relacionada ao Banco Santander, instituição responsável pelo financiamento da motocicleta, o qual já se encontra devidamente quitado. Ademais, relata que, além das dificuldades enfrentadas para a emissão do documento do veículo, houve a indevida inclusão de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito, especificamente no Serasa.

Ressalta que já procurou o Banco Santander na tentativa de solucionar a situação, contudo, até o momento, não obteve resposta ou providência eficaz para a regularização do problema.

Diante disso, o consumidor buscou o Procon com o objetivo de obter intermediação para a resolução da demanda.

Pedido:

Requer, ao final, a imediata regularização e liberação do documento da motocicleta, bem como a exclusão de seu nome dos órgãos de proteção ao crédito.

DATA DE RETORNO: 05/01/2026, às 10:00 horas

ATENÇÃO:



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 22 de Dezembro de 2025.

Consumidor(a): Francisco Maciel de Almeida
FRANCISCO MACIEL DE ALMEIDA